



SugarCRM

Phần mềm quản lý khách hàng tùy biến

Mục lục

1	Gới thiệu	3
2	Lợi điểm của SugarCRM.....	3
3	Các phiên bản	4
4	Giao diện sử dụng	9
4.1	Trang chủ	9
4.2	Báo cáo	10
4.3	Tài khoản.....	12
4.4	Báo giá.....	13
4.5	Email Campaign.....	14
4.6	Đồng bộ với Outlook.....	16
4.7	Gửi email trên SugarCRM	18
4.8	Quản lý lỗi sản phẩm – dịch vụ	19
4.9	Lịch làm việc	19
4.10	Tài liệu	21
4.11	Quản trị.....	22
4.12	Tùy biến phần mềm với công cụ Studio.....	24
4.13	Phân quyền người dùng	25
5	Thông tin kỹ thuật	25
5.1	Yêu cầu máy chủ	25
5.2	Yêu cầu máy khách	25
6	Giá thành và thời gian triển khai.....	26
6.1	Giá thành.....	26
6.1.1	Dịch vụ triển khai và huấn luyện trọn gói:.....	26



CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM

Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà Việt Nam Business Centre,
57-59 Hồ Tùng Mậu, P. Bến Nghé, Q.1, TP. HCM
Điện thoại: (+84 8)3 914 3043 – Fax: (+84 8) 3 821 7843
Email: contact@sugarcrm.com.vn – contact@onlinecrm.vn
Website: www.sugarcrm.com.vn - www.onlinecrm.vn



6.1.2	Dịch vụ cung cấp phần mềm theo mô hình hướng dịch vụ (Software as a Services)	26
6.1.3	Dịch vụ phát triển tính năng:	26
6.2	Thời gian triển khai:	27
6.2.1	Đối với dịch vụ triển khai và huấn luyện trọn gói:	27
6.2.2	Đối với dịch vụ phần mềm hướng dịch vụ:	27
7	Chính sách bảo hành.....	27
8	OnlineCRM.....	27



1 Giới thiệu

SugarCRM là sản phẩm của công ty cùng tên SugarCRM. **SugarCRM Inc** là công ty hàng đầu trong lĩnh vực nghiên cứu và cung cấp các giải pháp nhằm nâng cao việc quản lý các mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng. **SugarCRM** là sản phẩm nổi tiếng nhất của công ty.

Phiên bản đầu tiên của **SugarCRM** ra đời năm 2006 là phiên bản 4.5.1, cho đến thời điểm hiện tại, SugarCRM 6.1.x, **SugarCRM** đã phát triển một cách liên tục và đạt được nhiều giải thưởng uy tín của các tổ chức quốc tế trong suốt chặng đường phát triển của mình.

SugarCRM dễ dàng áp dụng vào mọi mô hình kinh doanh bởi tập hợp rất nhiều tính năng dành cho nhân viên marketing cũng như nhà quản lý.

- Ghi nhận thông tin khách hàng
- Quản lý các cuộc hẹn, cuộc gọi
- Ghi nhận cơ hội kinh doanh
- Tổng hợp và lên các báo cáo tình hình kinh doanh

SugarCRM là sản phẩm thương mại nguồn mở, tức là bạn chỉ phải trả một khoản phí hợp lý để tận hưởng dịch vụ tuyệt vời, bạn cũng có mã nguồn của chương trình để từ đó có thể phát triển thêm, tùy biến thêm tính năng đáp ứng nhu cầu đặc thù của công ty.

2 Lợi điểm của SugarCRM

➤ **Đầy đủ tính năng:**

Thông tin khách hàng, lịch sử làm việc với khách hàng, quản lý các hoạt động liên quan đến khách hàng (cuộc hẹn, cuộc gọi, email), quản lý các chiến dịch marketing, quản lý dự án, quản lý lịch làm việc cá nhân, làm việc nhóm (phòng ban), thống kê, báo cáo

➤ **Chạy trên nền Web:**

Có thể truy cập ở mọi nơi, hỗ trợ không giới hạn số lượng người dùng. Có thể cài đặt trên mạng cục bộ (LAN) hoặc mạng diện rộng hoặc mạng toàn cầu (Internet). Có thể truy cập qua Pocket PC hoặc Smart Phones.

➤ **Khả năng tùy biến cao:**

Có thể thêm bớt trường dữ liệu cho các đối tượng một cách dễ dàng. Tận dụng khả năng này của **SugarCRM** để tùy biến SugarCRM cho phù hợp với quy trình làm việc cũng như lưu trữ của từng công ty.

➤ **Khả năng tích hợp:**

SugarCRM có thể tích hợp với các ứng dụng khác để tạo nên một hệ thống hoàn chỉnh. Ví dụ: **SugarCRM** có thể tích hợp với MS Outlook Express để đồng bộ hóa email và liên hệ của 2 hệ thống.

➤ **Khả năng bảo mật cao:**

Mỗi người dùng muốn sử dụng hệ thống đều cần có tên đăng nhập và mật khẩu. Người dùng được phân quyền theo nhóm, theo role được tạo bởi quản trị hệ thống. Thậm chí có thể phân quyền trên từng trường dữ liệu.



Figure 1 Giải thưởng SugarCRM đạt được trong năm 2009 và 2010



Figure 2 Khách hàng tiêu biểu của SugarCRM.com

3 Các phiên bản

Sugar Community	Sugar Professional™	Sugar Enterprise™
------------------------	----------------------------	--------------------------



	Edition™		
Số lượng người dùng	Không giới hạn	>= 5 người dùng	>= 5 người dùng
Giá	Miễn phí	420 USD/người dùng/năm	720 USD/người dùng/năm
Hỗ trợ kỹ thuật	Không hỗ trợ	Không giới hạn	Không giới hạn
Mở rộng / Hỗ trợ khác	Tùy khả năng	Có chi phí	Có chi phí
Dung lượng lưu trữ dữ liệu	Tùy khả năng	1 GB hoặc 30MB/người dùng	1GB hoặc 120 MB/người dùng
Người dùng chuyên nghiệp			
Khả năng customize trang chủ	X	X	X
Tạo người dùng bằng wizard	X	X	X
Đa trang chủ		X	X
Giao diện người dùng tùy chọn		X	X
Thanh shortcut	X	X	X
Tìm kiếm toàn cục	X	X	X
Downloadable		X	X
Kinh doanh			
Khách hàng tiềm năng	X	X	X
Liên hệ	X	X	X
Cơ hội	X	X	X
Tài khoản	X	X	X
Hoạt động	X	X	X
Tài liệu	X	X	X
Hợp đồng	X ^(*)	X	X



Sản phẩm	X ^(*)	X	X
Báo giá	X ^(*)	X	X
Marketing			
Chiến dịch quảng cáo	X	X	X
Email marketing	X	X	X
Online lead capture	X	X	X
Web-to-lead forms	X	X	X
Newsletter	X	X	X
Campaing dashboard	X	X	X
Marketing report		X	X
Hỗ trợ khách hàng			
Quản lý vụ việc	X	X	X
Theo dõi lỗi	X	X	X
Quản lý liên lạc email	X	X	X
Giao diện khách hàng	X ^(*)		X
Báo cáo			
Báo cáo tình hình kinh doanh	X	X	X
Báo cáo khách hàng tiềm năng	X	X	X
Báo cáo doanh thu theo tháng	X	X	X
Báo cáo cơ hội	X	X	X
Tùy biến báo cáo		X	X
Báo cáo dạng SQL			X
Cộng tác			



Quản lý hoạt động	X	X	X
Quản lý tài liệu	X	X	X
Chia sẻ lịch làm việc	X	X	X
Tạo nhân viên	X	X	X
Sugar feeds	X	X	X
AJAX email client	X	X	X
Quản lý dự án	X	X	X
Quản lý dự án nâng cao		X	X
Plugin cho Word		X	X
Plugin cho Excel		X	X
Plugin cho Outlook Express	X ^(*)	X	X
Nhắc nhở và cảnh báo	X	X	X
Thông báo nhóm		X	X
Mobile			
Phiên bản mobile	X ^(*)	X	X
Đồng bộ hóa khách hàng (ngoại tuyến)			X
Khả năng tùy biến			
Module Builder	X	X	X
Tùy biến trường	X	X	X
Tùy biến đối tượng	X	X	X
Tùy biến mô đun	X	X	X
Tùy biến loại dữ liệu	X	X	X
Kéo và thả giao diện	X	X	X
Cấu hình tab	X	X	X

Thông báo khi gán việc	X	X	X
Tùy biến workflow		X	X
Nâng cấp			
Xuất và nhập dữ liệu	X	X	X
Khả năng nhận biết trùng lặp dữ liệu khi import	X	X	X
Trình nâng cấp thông minh	X	X	X
Tích hợp			
Tùy biến liên kết	X	X	x
Web services	X	X	X
Sugar Feed	X	X	X
My portal	X	X	X
Bộ kết nối	Giới hạn	X	X
Bảo mật			
Bảo mật theo role	X	X	X
Bảo mật theo nhóm	X ^(*)	X	X
Bảo mật theo trường dữ liệu		X	X

- (*): **OnlineCRM** hỗ trợ

Sugar Community Edition: Là phiên bản miễn phí với đầy đủ các tính năng cần thiết của 1 chương trình quản lý quan hệ khách hàng

Sugar Professional: Bổ sung thêm các tính năng dành cho công ty quản lý marketing chuyên nghiệp như đồng bộ Outlook, Word, Báo giá, Team, Quy trình...cung cấp cho bạn 1 công cụ thống nhất để quản lý khách hàng qua cả 3 nghiệp vụ lớn: bán hàng > marketing > dịch vụ.